

MAISON DUMONTHIER

Résultats du questionnaire d'évaluation

2013



En 2013, 13 questionnaires ont été remis aux personnes accueillies en accueil de jour, 52 ont été remis aux personnes accueillies en hébergement temporaire et 10 aux personnes accueillies à la fois en accueil de jour et en hébergement temporaire, soit un total de 75 questionnaires.

Sur les 75 questionnaires remis 30 questionnaires ont été retournés, soit 40 % contre 28.19 % en 2012.

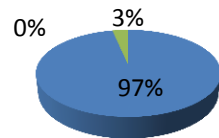
46.15 % des questionnaires remis pour l'accueil de jour ont été retournés contre 44.23 % pour l'hébergement temporaire et 10 % pour les personnes accueillies à la fois en accueil de jour et en hébergement temporaire.

L'étude montre que la plupart des questionnaires est remplie par un tiers : 86.65 % contre 13.35 % par un tiers avec consultation de la personne accueillie.

Votre niveau de satisfaction concernant :

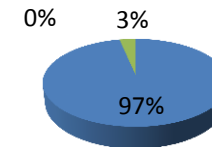
La possibilité de joindre le service

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



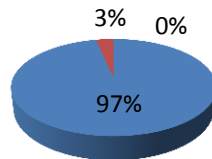
L'accueil téléphonique

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



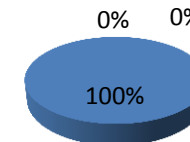
L'accueil avant l'admission

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



L'accueil à votre arrivée dans le service

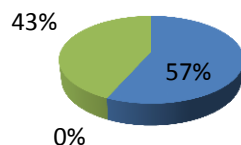
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



L'enquête montre que le service est facilement joignable (97 %) et 97 % estiment l'accueil téléphonique satisfaisant. L'accueil avant l'admission et à l'arrivée à la Maison Dumonthier sont des aspects jugés satisfaisants.

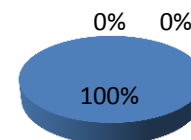
La prise en charge individuelle par le personnel de nuit

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



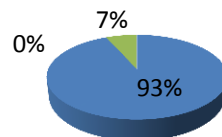
La prise en charge individuelle par les aides-soignantes

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



La prise en charge individuelle par l'hôtière/animatrice

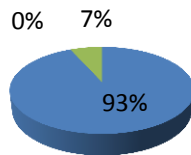
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



La prise en charge individuelle par le personnel de la Maison Dumonthier satisfait la majorité des audités puisque la totalité estime satisfaisante la prise en charge individuelle par les aides-soignantes, 97 % apprécient la prise en charge individuelle par le référent/infirmier, 93 % sont satisfaits par la prise en charge individuelle par l'hôtière/animatrice et 57 % par la prise en charge individuelle par le personnel de nuit.

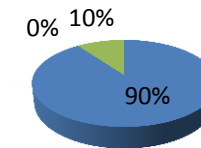
La disponibilité du personnel

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



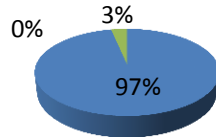
L'écoute et les conseils apportés

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



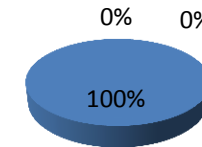
L'efficacité et la qualité des prestations reçues

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



La qualité relationnelle

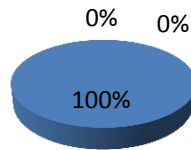
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



La totalité des personnes ayant répondu au questionnaire d'évaluation estime satisfaisante la qualité relationnelle. La disponibilité du personnel, l'écoute ainsi que l'efficacité et la qualité des prestations reçues sont des aspects jugés satisfaisants par la majorité des personnes accueillies.

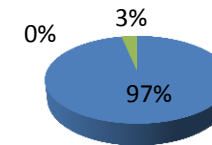
Le respect des personnes

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



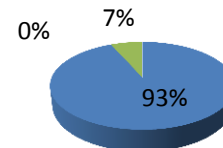
Le respect de la capacité d'autonomie

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le respect des habitudes de vie

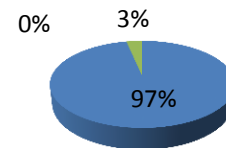
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le respect des personnes est jugé satisfaisant pour 100 % des personnes auditées, 97 % des personnes accueillies ou de leurs proches estiment que la Maison Dumonthier respecte la capacité d'autonomie et les habitudes de vie (93 %).

Le cadre de vie

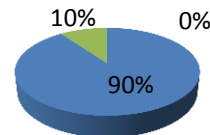
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Les réponses au questionnaire d'évaluation montrent que la majorité des personnes est satisfaite du cadre de vie de la Maison Dumonthier (97 %).

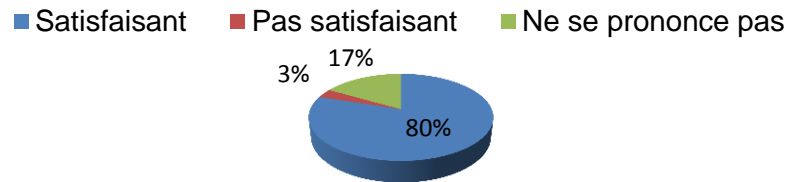
La diversité des activités proposées

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas

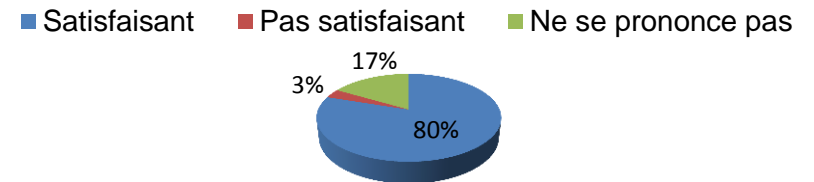


La diversité des activités proposées satisfait 90 % des audités.

L'accueil de votre parent a permis un temps de répit suffisant

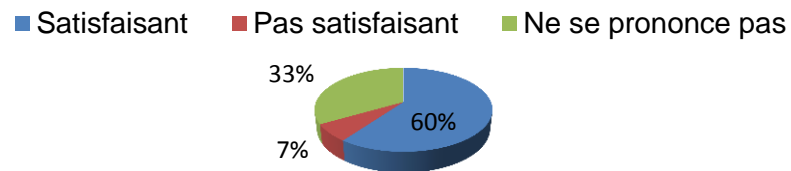


L'accueil de votre parent a permis une amélioration de la qualité de votre vie sociale



L'accueil du parent à la Maison Dumonthier a permis un temps de répit ainsi que l'amélioration de la qualité de la vie sociale pour 80 % des aidants.

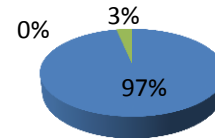
L'accueil de votre parent a permis la prolongation du maintien à domicile



Pour 60 % des personnes interrogées, l'accueil de leur parent à la Maison Dumonthier a permis de prolonger le maintien à domicile, cet objectif n'est pourtant pas atteint pour 7 % des aidants ; il semble que ce critère soit difficilement évaluable puisque 33 % des familles ne se prononcent pas.

Quel est votre niveau de satisfaction global pour les prestations de la Maison Dumonthier ?

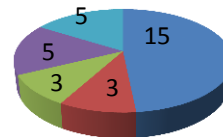
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



97 % des audités sont globalement satisfaits des prestations de la Maison Dumonthier.

Quel pourrait être le frein à l'admission en accueil de jour ou en hébergement temporaire ?

■ Financier ■ Organisationnel
■ Difficulté à passer le relais ■ Refus de la personne
■ Autre



Le frein principal à l'admission est l'aspect financier pour 15 personnes sur 30 et le refus de la personne pour 5 autres. La difficulté de passer le relais ainsi que l'organisationnel sont un frein à l'admission pour 3 autres personnes. 2 personnes mentionnent l'institutionnalisation de la personne accueillie, une personne le transport, une personne le service non adapté aux GIR 1 et une personne déplore le nombre de place limité et le manque de flexibilité du service.

Commentaires et suggestions formulés par les personnes accueillies ou par leur famille dans les questionnaires d'évaluation

1. La structure :

- ✓ Souhaitent plus de flexibilité au niveau de l'admission en hébergement temporaire :
 - Séjours débutant le week-end,
 - Séjours d'une durée de 3 ou 4 jours quelques week-ends par an avec entrée le vendredi et sortie le lundi,
 - Une entrée le vendredi après-midi ou le samedi matin et une sortie le dimanche soir ou le lundi matin en raison des départs en vacances,
 - Déplorent que l'entrée et la sortie aient lieu le lundi.
- ✓ Soulignent le fait que la capacité d'accueil soit limitée mais indiquent que la structure familiale est très sympathique et regrettent de ne pas trouver la même chose en établissement, séjour très positif.
- ✓ Regrettent que la Maison Dumonthier ne soit plus adaptée à l'état de santé du parent.
- ✓ Une personne indique qu'un premier séjour d'une durée d'un mois a été très perturbant pour son mari et a posé des difficultés au retour au domicile ; elle précise cependant avoir été avertie par le personnel soignant des difficultés qu'engendrerait sa demande de prolongation mais reconnaît que ce placement en hébergement temporaire lui a permis de se reposer et remercie la Maison Dumonthier.
- ✓ Le séjour passé à la Maison Dumonthier a permis un énorme répit à l'aidant et la personne accueillie a été enchantée par son séjour.



- ✓ Personne accueillie très indépendante et facilement critique pour laquelle son seul mot à sortie fut « je n'ai rien à dire, c'était parfait », un très grand merci à toutes !
- ✓ Une personne indique que la Maison Dumonthier a permis une acclimatation en douceur avant l'entrée en institution. Elle estime que la Maison Dumonthier est un bon compromis entre le domicile et la maison de retraite et elle est entièrement satisfaite du service : « continuez à aider les familles, c'est fabuleux, merci ».
- ✓ Les deux séjours passés dans le service ont permis à l'aidant de se rendre dans sa famille. Ce dernier pense que les jours à la Maison Dumonthier sont profitables à la personne accueillie en attente d'une place en institution et remercie pour tout.
- ✓ Remercie pour l'aide.

2. Le personnel :

- ✓ Que du positif ! Très bonne équipe.
- ✓ Remercie l'équipe et ajoute que la Maison Dumonthier est très conviviale et que les aînés n'ont aucune appréhension à quitter leur domicile, ce qui rassure l'aidant.
- ✓ Précisent que l'équipe est très à l'écoute et que la Maison Dumonthier est une structure rassurante pour la personne accueillie comme pour l'aidant.
- ✓ Une personne souligne la gentillesse et la disponibilité du personnel et ajoute que ce sont des atouts précieux tant pour la personne accueillie que pour sa famille ; elle remercie l'équipe et précise que « c'est une équipe formidable ».

3. Divers

- ✓ Une personne indique un accès en voiture difficile et un problème de stationnement, elle ajoute que le quartier est mal aménagé.